

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 3.0

(Diciembre 31 de 2013)

INDICE

	Pág.
1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	4
4. Componentes del Plan	4
4.1 Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	4
4.2 Segundo Componente: Racionalización	5
4.3 Tercer Componente: Rendición de cuentas	5
4.3.1 Información	11
4.3.2 Dialogo	17
4.3.3 Retroalimentación	19
5. Servicio al Ciudadano	21
6. Anexos	
6.1 Mapa de Riesgo	33
6.2 Racionalización de Trámites	38
6.3 Plan de Acción	40

1. INTRODUCCION

De acuerdo con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Estatuto Anticorrupción y lo estipulado en su artículo 73 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, la entidad incorpora, dentro de su planeación y estrategia, los componentes definidos en la en el artículo 73 de la cita Ley como herramientas fundamentales de lucha contra la corrupción y los integra a través del presente documento “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

El presente documento integra la implementación que realizó la entidad en relación con el modelo de Gobierno en Línea que implica la alineación de temas esenciales de la gestión pública, como son: La política anti trámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, la Política Nacional de Archivo y Gestión Documental, entre otras.

2. OBJETIVO

El ICETEX dando cumplimiento a su política de desarrollo de buenas prácticas y a lo señalado normativamente por el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 73, diseña, implementa y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano como herramienta de apoyo institucional para la lucha contra la corrupción. La estrategia aquí plasmada orienta sus esfuerzos a generar una mayor interacción con la población en general para compartir la gestión realizada en cumplimiento de su misión y visión.

3. ALCANCE

Diseñar, implementar y hacer seguimiento a las acciones definidas por la entidad en cumplimiento de la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano definido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y en concordancia con los parámetros trazados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

4. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ICETEX se encuentra conformado por los siguientes componentes:

- Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Servicio al Ciudadano

4.1 Primer componente: Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos

De acuerdo con la metodología definida por la entidad se cuenta con un Mapa de Riesgo, para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran armonizados con los lineamientos de la circular 041 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera, el Modelo Estándar de Control Interno, la Norma de Calidad NTC -GP1000 y alineado con la metodología de la

administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Adicionalmente la entidad identificó los Riesgos de Corrupción de acuerdo con los lineamientos definidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República. Ver Anexo No. 1

4.2 Racionalización de Trámites

El Plan de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el ICETEX, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Ver Anexo No. 2

4.3 Rendición de Cuentas

En este capítulo se describe la información relacionada con la estrategia que utiliza la Entidad para desarrollar la rendición de cuentas y la participación ciudadana de conformidad con lo estipulado en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.

Introducción

Como resultado de la implementación de la estrategia adoptada por el Gobierno Nacional relacionada con los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas para todas las Entidades del estado, el ICETEX en el presente documento, detalla la planeación, preparación y ejecución para la realización de rendición de cuentas y los mecanismos dispuestos para la participación ciudadana con la finalidad de facilitar este proceso y la divulgación de la gestión de la Entidad.

Teniendo en cuenta que la participación ciudadana y la rendición de cuentas constituyen un fenómeno social y un mecanismo de control y divulgación de la gestión de las Entidades ante la comunidad en general, en el presente documento se relacionan las estrategias definidas por la Entidad para interactuar con los diferentes grupos de interés y poner a disposición de la ciudadanía la información de la gestión de la Entidad.

El documento contempla las estrategias utilizadas por ICETEX en cada uno de los componentes de la rendición de cuentas: Información, diálogo e incentivos de acuerdo con los lineamientos definidos en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 y la Cartilla de Administración Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía expedida por la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP”.

La definición de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana permite a la Entidad adicionar factores fundamentales en el proceso de interacción con la ciudadanía, fortaleciendo de esta forma la presentación de información relacionada con la gestión de la Entidad, las acciones para el fortalecimiento institucional y la clasificación de quejas y reclamos al igual que la consulta de temas específicos de interés ciudadano, información relacionada a través de una matriz de responsabilidad lo que facilita una mayor interacción entre las dependencias.

Objetivo

- ❖ Dar a conocer, a la población en general, los diferentes mecanismos de deliberación y participación ciudadana dispuestos por la Entidad para atender las consultas o aclaraciones que puedan surgir en el desarrollo de la gestión y que son manifestadas por los diferentes grupos de interés.

- ❖ Implementar la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a través de un proceso estructurado, adicionando los lineamientos emanados por el Gobierno Nacional fortaleciendo de esta manera la interacción con la ciudadanía.
- ❖ Definir un plan de acción que permita implementar las estrategias definidas para el fortalecimiento de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana.
- ❖ Dar cumplimiento con la normatividad definida en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 siguiendo los lineamientos del documento expedido por la Escuela de Superior de Administración Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”.

Marco Legal

La Constitución Política Colombiana establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular, y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1,2, 3 y 40. Igualmente establece un conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición de cuentas, tales como:

Tutela (Artículo 86)

La acción de cumplimiento (Artículo 87), y

La acción popular (Artículo 88).

Así mismo el artículo 23 establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; igualmente, el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley. Cabe señalar que las obligaciones de entregar o publicar información del Estado se encuentra también en la Constitución en los artículos que conciernen a cada rama del poder público (Títulos V al XI de la carta Política). Esto garantiza la información para la rendición de cuentas.

Existen disposiciones jurídicas que se refieren a temas directamente relacionados con la rendición de cuentas, entre las que se encuentran las asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, de las cuales cabe destacar las siguientes:

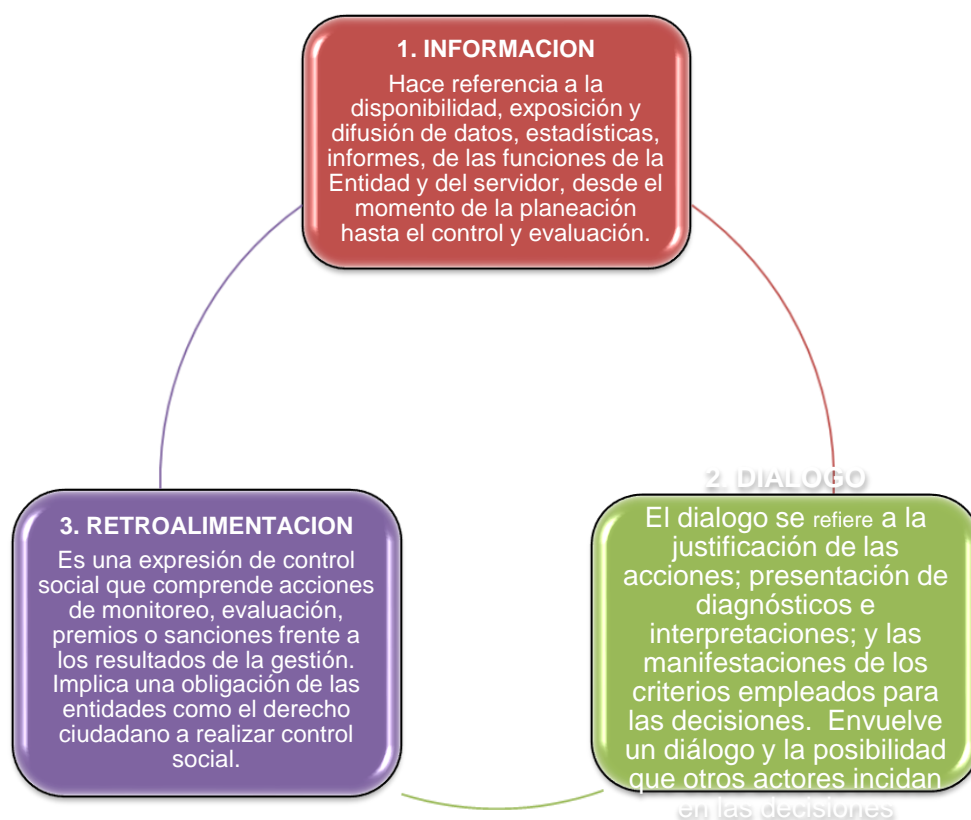
- ❖ **Ley 57 de 1985:** contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- ❖ **Ley 152 de 1994:** Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- ❖ **Ley 190 de 1995:** El estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- ❖ **Artículo 32 y 33 de la Ley 489 de 1998:** sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.
- ❖ **Ley 617 de 2000:** Establece el Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las Entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto (artículo 79).
- ❖ **Ley 734 de 2002:** código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

- ❖ **Ley 850 de 2003:** Ley estatutaria de veedurías ciudadanas, artículo 17 la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- ❖ **Ley 962 de 2005** (Anti trámites) Artículo 8: establece que “todos los organismos y Entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público” a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas” (art 8).
- ❖ **Artículo 3622 de 2005:** En desarrollo de la ley 489 de 1998, se regula la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), “Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.
- ❖ **Decreto 3851 de 2006:** sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- ❖ **Decreto 1151 de 2008:** establece y regula el programa de Gobierno en Línea.
- ❖ **Documentos Compes 3654 de 2010:** “Señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”. Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” Artículo 48.

-
- ❖ **Decreto 2641 de 2012:** Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, del estatuto anticorrupción, por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
 - ❖ **Decreto 2482 de 2012:** por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión: “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.

Estrategias de Participación

La estrategia de rendición de cuentas, del ICETEX, se enmarca dentro de los componentes definidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, así:



4.3.1 Componente Información

El ICETEX a través de su página de internet da a conocer a toda la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión. A través de ésta la población puede informarse sobre el quehacer de la Entidad frente a la responsabilidad que le fue asignada por la administración pública y los resultados obtenidos en su gestión, convirtiéndose en un proceso continuo que facilita el control social.

La estrategia para el desarrollo de este componente se enmarca en las acciones adelantadas por la entidad para dar cumplimiento con el Modelo de Gobierno en Línea.

El desarrollo comprende actividades con el fin de disponer de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación,

entre otros, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad, de fácil acceso de ubicar, utilizar y reutilizar.

La estrategia de la entidad para mantener este componente, a corto plazo, se basa en la actualización de la información la cual será permanente e inmediata. A mediano plazo la entidad adelantará un rediseño de su página Web para lo cual se encuentra realizando un diagnóstico y consultando con diversas entidades con la finalidad de establecer las mejores prácticas para lograr un portal integrado y diseñado de acuerdo con las necesidades de cada usuario dando un mayor dinamismo e interacción con la ciudadanía en general.

La información actualmente publicada se encuentra clasificada así:

- a) Mínimos institucionales obligatorios, y
- b) Temas de interés ciudadano

a) Mínimos institucionales obligatorios

Hace referencia a la información que de manera obligatoria debe proporcionar la Entidad a la comunidad, con base en las responsabilidades asignadas en diversas normas y en los compromisos adquiridos por el gobierno en el Plan de Desarrollo Nacional y el plan de acción institucional.

En el siguiente cuadro se establece la información mínima institucional que la Entidad da a conocer, los medios de su publicación, su frecuencia de actualización y los responsables de su reporte, consolidación y posterior publicación.

**MATRIZ DE INFORMACION
VIGENCIA 2013**

COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PAGINA WEB	OTRO		
MINIMOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Quiénes somos	Misión	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/quienessomos.aspx	Informe de Gestión. Código para el Buen Gobierno	Anual	Comité Directivo
		Visión				
		Objetivos				
		Naturaleza				
		Historia				
		Video Institucional				
	Estructura Organizacional	Direcciones Territoriales	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructuraorganizational/direccionesterritoriales.aspx		Anual	Comercial y Mercadeo
		Organigrama				
		Funcionarios Directivos				
		Horarios de trabajo				
		Manual de Funciones				
	Nuestra Gestión	Plan Estratégico	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/nuestragesti%b3n/planeestrat%a9gico20122014.aspx	Informe de Gestión	Anual	Todas las dependencias
		Metas de la entidad				
		Informes de Gestión				
		Mapas de Gestión				
	Planes de Acción y Mejoramiento	Planes de acción	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/planes/planesdeacci%b3n.aspx	Informes antes de control	Anual	Todas las dependencias
Planes de mejoramiento						
Directiva Presidencial		Diario Oficial		Secretaría General		

**MATRIZ DE INFORMACION
VIGENCIA 2013**

COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN	
			PAGINA WEB	OTRO			
MINIMOS OBJETIVOS ANALES	Estados Financieros y Presupuesto	Estados Financieros	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/finanzasypresupuesto/estadosfinancieros.aspx	Informes entes de control	Anual	Vicepresidencia Financiera	
		Operaciones vigiladas por la Super Intendencia Bancaria de Colombia				Vicepresidencia Financiera	
		Presupuesto de la entidad				Vicepresidencia Financiera	
	Estructura Jurídica	Normativa de la entidad	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructurajur%c3%addic/normativadelaentidad.aspx	Junta Directiva	Permanente	Secretaría General	
		Leyes				Gobierno Nacional	
		Decretos				Gobierno Nacional	
		Acuerdos de Junta				Secretaría General	
		Resoluciones				Secretaría General	
		Conceptos Jurídicos				Oficina Jurídica	
		Editorial					
		Fallos					
	Sistema Integrado de Gestión	Sistema Integrado de Gestión	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/sistemaintegradodegesti%c3%bn.aspx	Informes entes de control. DocManager	Anual	Alta Dirección	
		Política de Calidad					
		Objetivos de Calidad					
		Mapa de Procesos				DocManager	
		Manual de Calidad				Informe de Gestión - Docmanager	
		Resultado Indicadores				Informes entes de control	Todas las dependencias
		Modelo Estándar de Control Interno				Informes entes de control	Todas las dependencias
	Sistema de Desarrollo Administrativo						

MATRIZ DE INFORMACION VIGENCIA 2013						
COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PAGINA WEB	OTRO		
MINIMOS INSTICIONALES OBLIGATORIOS	Mecanismos de Control	Control Interno	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/mecanismosdecontrol.aspx		Semestral	Oficina de Control Interno
		Informes Estado Control Interno				
		Entes de Control		Código para el Buen Gobierno del ICETEX		
	Manuales de la entidad	Manuales de la entidad	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/manualesde laentidad.aspx		Anual	Todas las dependencias
	Calendario de actividades	Calendario de actividades	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/La%20Institucion/calendario_ICETEX.swf	Medio Impreso	Anual	Todas las dependencias
	Gestión Documental	Tablas de retención documental	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/gesti%3b3ndocumental.aspx		Anual	Secretaría General
		Tablas de valoración documental				
		Normativa		Archivo General de la Nación - Entidad		
	Prensa	Artículos	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/prensa.aspx	Radio / T.V. / Redes Sociales	Permanente	Presidencia de la entidad
		Boletines				
	En línea	Notificaciones Judiciales	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/inicio.aspx		Permanente	Oficina Jurídica
		Citación a notificación personal				
	Información para población vulnerable - Información programas sociales	Crédito Educativo	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/creditoeducativo.aspx	Icetex T.V.	Permanente	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
		Alianzas	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/alianzas.aspx			Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
		Fondos	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/fondos.aspx			Vicepresidencia de Fondos en Administración
Estudios y encuestas	Estudios y encuestas	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/encuestasyestudios.aspx		Anual	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Comunicaciones	
Contratación	Procesos de selección	http://www.icetex.gov.co/DnnPro5/Default.aspx?tabid=181		Anual	Secretaría General	
	Contratación Directa		Secretaría General			
	SIRECI		Secretaría General			
	Manual de Contratación		Secretaría General			
	Inscripción de proveedores		Secretaría General			
	Planes de compras		Todas las dependencias			
	Hojas de vida en curso		Secretaría General			
	Ofertas de empleo		Secretaría General			

b) Temas de interés ciudadano

El ICETEX identifica la información que la ciudadanía requiere a través de las siguientes acciones:

- Clasificación de las quejas y reclamos recibidos
- Preguntando a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de su interés.

Para obtener esta información, en el cuadro que se relaciona a continuación, se describen los ítems a tener en cuenta, su frecuencia de actualización, el responsable de reportar la información, consolidarla y mantenerla actualizada a través de los medios de publicación dispuestos para tal fin.

MATRIZ DE INFORMACION VIGENCIA 2013						
COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACION
			PAGINA WEB	OTRO		
TEMAS DE INTERESES CIUDADANO	Puntos de atención	Ubicación	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
		Horarios				
		Atención en línea				
	Horarios de atención	Personalizada a Nivel Nacional	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
		Servicio Telefónico a Nivel Nacional				
		Líneas de atención al usuario				
	Chat	Horarios	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
	Ayudas	Videos Instructivos	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Oficina de Comunicaciones Oficina de Comunicaciones Oficina Comercial y Mercadeo
		ICETEX responde (Videos)				
		Preguntas Frecuentes				
		Glosario				
	Calendario	Calendario de actividades	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Todas las dependencias Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
		Calendario de créditos				
	Encuestas	Encuesta de Satisfacción al cliente	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Población que accede a los canales de información
	Quejas y Reclamos	Contacto, peticiones, quejas y reclamos	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
Defensor del Consumidor Financiero						
Defensor Superintendencia Financiera						
Ofertas de Empleo	Trabajemos	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104		Permanente		
	Servicio Público de Empleo					
	Trabaje con nosotros					
Atención al ciudadano	Sistema de atención virtual Quejas y Reclamos	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/inicio.aspx		Permanente	Comercial y Mercadeo	
Chat						
Puntos de atención						

4.3.2 Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para afianzar los mecanismos de comunicación y con la finalidad de garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, ICETEX ha implementado los siguientes medios de dialogo, enmarcados en los lineamientos estipulados en el Modelo de Gobierno en Línea, que permiten fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión de la Entidad:

Chat

Medio de comunicación a través del cual la población realiza consultas en tiempo real relacionadas con los diferentes servicios, temas y actuaciones de la Entidad. El Chat se encuentra a disposición en la página WEB del ICETEX de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:45 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Foros / Ferias / Conversatorios / Urna de Cristal

Espacios de interés propiciados por diferentes organismos o Entidades tanto a nivel nacional como internacional, en los cuales se invita al ICETEX para realizar ponencias relacionadas con el quehacer de la Entidad (gestión, productos y servicios) en la cual los participantes pueden elevar sus inquietudes, apreciaciones, consultas y solicitar la información que consideren pertinente relacionada con la entidad o los procesos que se surten al interior para adelantar la gestión según los productos o servicios ofrecidos en cumplimiento de su misión y visión.

Sistema de atención virtual de Quejas y Reclamos

Herramienta virtual destinada a canalizar la información relacionada con quejas, reclamaciones o peticiones interpuestas por la ciudadanía o las partes interesadas relacionada con la prestación del servicio u otra gestión de la entidad.

+ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

Espacio diseñado por la entidad a través del cual se invita a la ciudadanía en general, a los medios de comunicaciones, a los beneficiarios potenciales y reales de los servicios de la entidad, a las instituciones de Educación Superior, a los entes de control y de más partes interesadas, para dar a conocer la gestión realizada por la entidad en un lapso de tiempo establecido. Esta herramienta de comunicación fomenta la participación ciudadana estableciendo un diálogo directo a través del cual se escucha propuestas, se atienden inquietudes y se formulan cuestionamientos relacionados con la gestión de la entidad.

+ Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube)

+ Acuerdos para la Prosperidad

Dentro del Plan de Gobierno Nacional la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

Los “Acuerdos para la Prosperidad” cuyo objetivo es lograr la cohesión social y la gobernabilidad, dinamizando el desarrollo de las regiones desde los diferentes sectores, constituyen para el ICETEX un instrumento de diálogo con la ciudadanía.

A los Acuerdos para la Prosperidad están invitadas las personas de la comunidad que tienen relación directa con el tema o con el sector que se pretende dinamizar. Por ejemplo, en el caso del sector educación asistirán estudiantes, profesores, padres de familia, secretarios de educación, entre otros. Lo que se busca con la participación masiva de las personas que hacen parte del sector es que a partir de las diferentes perspectivas y miradas se logre construir una agenda común, se busquen soluciones creativas a los problemas y se planteen acciones concretas para darle dinamismo al sector y a la región.

Mesas temáticas

Estos espacios son propiciados por el gobierno nacional a través del Ministerio de Educación Nacional en el cual participan diferentes agremiaciones, asociaciones de Instituciones de Educación Superior para trabajar conjuntamente en la construcción de una política pública de educación superior.

Adicionalmente, la entidad participa en conjunto con el Ministerio de Educación Nacional en el diseño de un mecanismo para fomentar el dialogo lo que le permitirá llegar a todas las regiones del país a través de un novedoso espacio denominado “Travesías por la Educación”

La Travesía por la Educación Superior se enmarca en el 'Proyecto de Regionalización de la Educación Superior' y su eje de la política Cierre de Brechas en Acceso y Permanencia entre la población rural y urbana, poblaciones diversas, vulnerables y por regiones, suscrita en el Plan Sectorial de Educación Nacional para la vigencia 2010-2014. Este programa permitirá, sobre el terreno mismo, conocer de primera mano las características del estado de la Educación Superior en cada territorio e identificar, conjuntamente con actores locales y nacionales, estrategias para su fortalecimiento y posicionamiento en la agenda pública territorial. Su principal objetivo es promover el fortalecimiento institucional en las entidades territoriales, la articulación, el diálogo y la reflexión de los actores, en temas de educación superior, que les permitirá impulsar políticas y estrategias de cobertura, permanencia, calidad y pertinencia articuladas con las características de cada territorio y sus planes de desarrollo y competitividad”.

4.3.3 Componente de Retroalimentación

“Es una expresión de control social que comprende acciones de monitoreo, evaluación, premios o sanciones frente a los resultados de la gestión. Implica una obligación de las entidades como el derecho ciudadano a realizar control social”.

La entidad a través de su proceso de comunicación organizacional y los diferentes medios utilizados para tal fin, realiza una labor de difusión de información, en aras de reforzar en todos los empleados de la entidad los conceptos básicos, los pasos a seguir y los mecanismos utilizados por la entidad para establecer diálogo constante y permanente con la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas y la responsabilidad asumida por cada uno de ellos de conformidad con lo estipulado en el código de ética definido por el ICETEX.

En un ámbito más general la interlocución con la población a través de los diferentes escenarios de dialogo y de acuerdo con las necesidades de la comunidad, le ha pedido al gobierno nacional estructurar políticas para fomentar el acceso, permanencia y financiación para el ingreso a la educación superior, políticas articuladas y gestionadas por el ICETEX lo que sin duda alguna se constituyen en un referente frente a este componente y le permite a la ciudadanía realizar un control social frente a las políticas adoptadas por el Gobierno Nacional.

La ciudadanía controla la gestión al retroalimentar al ICETEX lo que conlleva a definir mecanismos que le permitan implementar mejoras en sus productos y servicios. Para lo cual se dispone del correo electrónico correo.lineaetica@icetex.gov.co

Los mecanismos de evaluación y monitoreo corresponden a la Oficina de Control Interno quien en concordancia con las demás dependencias realizan de manera permanente y constante, según lo estipulado en la normatividad, evaluaciones y seguimientos encaminados a generar planes de mejora, de ser el caso, con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

5. Servicio al Ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Portafolio de servicios al ciudadano

En los canales de servicio establecidos por el ICETEX para la atención a los ciudadanos y a través de la página web se difunden los productos y servicios que presta la entidad a clientes potenciales y vigentes. Dentro del Plan de Comunicaciones de ICETEX se garantiza la difusión y conocimiento ante las entidades del sector público y privado sobre la gestión que se realiza en beneficio del país.

Implementación y optimización de procedimientos

La entidad cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado donde se establecen procedimientos para la atención a los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad.

Satisfacción del ciudadano

La entidad realiza la medición de 360° que permite la ejecución de planes de acción sobre los cambios o mejoras que se deben cumplir para fortalecer la imagen de la entidad, expectativas y calificación del servicio.

La medición de satisfacción se realiza de forma automática por medio del IVR (sistema de audio respuesta) lo que genera confianza en sus resultados por ser un proceso sistematizado. Para el año 2012 se logró un indicador de satisfacción en 93.78% donde los usuarios calificaron bueno o excelente el servicio.

Identificación de necesidades y expectativas

A partir de la operación de servicio al cliente se identifican de manera general las necesidades y expectativas sobre las cuales se viene desarrollando control y medición al proceso de gestión del servicio. Estos elementos hacen parte del Plan de Acción de la entidad para el presente año.

- ✓ Contar con mayores recursos para la aprobación de crédito educativo.
- ✓ Fortalecer alianzas estratégicas y convenios de cooperación interinstitucional para garantizar la cobertura en los servicios de crédito y becas que presta la entidad.

Información actualizada y visible

- ✓ A través de la página web del ICETEX se publica la información de interés de la opinión pública relacionada con la gestión que realiza la entidad, así como información reglamentaria, específica y general relacionada con los productos y servicios que ofrece la entidad.
- ✓ A través de boletines de prensa, el ICETEX informa a los medios de comunicación noticias que deben ser de conocimiento de la ciudadanía

-
- ✓ La entidad participa en eventos, foros realizados por entidades del sector público y privado facilitando la divulgación de los servicios que presta la entidad.

Atención Integral

El ICETEX cuenta con los siguientes mecanismos para la atención de usuarios en los puntos de atención personalizada a nivel nacional que permiten un efectivo servicio.

- Orientador
- Informador
- Sala de Charlas
- Ventanillas generales
- Ventanillas especializadas
- Asignación de turno a través del sistema Digiturno.
- La Ventanilla de atención prioritaria.

Los anteriores mecanismos facilitan la Atención al Usuario en épocas de alta demanda de nuestros servicios.

Para la atención de personas con condiciones especiales la entidad diseñó una guía de atención a través de la cual se establece la política, procedimiento y protocolo de atención que debe ser utilizado por los funcionarios que prestan el servicio en los puntos de atención a nivel nacional y en los demás canales de atención.

Cultura de servicio al ciudadano

La entidad desarrolla periódicamente planes de capacitación tendientes a fortalecer la cultura del Servicio. Las actividades que desarrolla la entidad en materia de capacitación

son ejecutadas por el Grupo de Talento Humano / Secretaria General y la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Generación de incentivos

La entidad tiene establecidos parámetros de incentivos para todos los funcionarios. Estos programas se desarrollan en forma anual y son manejados por el Grupo de Talento Humano / Secretaria General.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

ICETEX con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos ha establecido los siguientes medios para canalizar estas atenciones:

- Sección de Preguntas y Respuestas del Programa de televisión ICETEX T.V
- Canal Virtual y Chat
- Defensoría del Consumidor Financiero
- Rendición de Cuentas
- Servicios de Contáctenos, Redes Sociales y página web institucional

Protocolos de atención al ciudadano

- Para garantizar el proceso de calidad de la entidad, se cuenta con procesos y procedimientos claramente definidos y documentados.
- Se realiza control de calidad permanente al proceso de Atención al Usuario.
- Se establecen indicadores para el proceso de Atención al ciudadano de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. En la siguiente gráfica se ilustra esta información:

INDICADORES DE GESTIÓN (NIVELES DE SERVICIO GENERALES Y POR CANAL DE ATENCIÓN)

INDICADORES GENERALES			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Recurrencia entre Canales	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema en diferente canal (Contactos atribuibles al Proponente*) / Número total de usuarios que se contactan en todos los canales.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez entre canales
Calidad	Calidad percibida (monitoreo)	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.
Capacitación	Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	Número de asesores con notas superiores al 90% del promedio de la nota general / Número total de asesores.	Mínimo 90% de los asesores deben superar el 90% del promedio de la nota general.
	Horas de capacitación por asesor	Número de asesores con dos (2) horas de capacitación mensual / Número total de asesores.	95% de los asesores deben tener mínimo dos (2) horas de capacitación mensual.
	Asistencia a las capacitaciones por canal de atención	Total de participantes / Total del participantes esperados.	95% de los asesores deben participar.
Operación	Rotación	Total de personas que se retiran en el mes por voluntad propia y que deben ser reemplazados / Número total de personas que comienzan el mes.	Máximo 5% de rotación por canal.
	Ausentismo	Total de personas que se ausentan a su turno de trabajo / Número total de personas programadas por canal de atención.	Máximo 5% de ausentismo por canal.
	Antigüedad media de los agentes	Promedio grupal de tiempo laborado por agente en cada canal de atención.	El promedio grupal debe ser superior o igual a 90 días.
Tecnológicos	Nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación	Tiempo total de disponibilidad de aplicativos de canales de comunicación / Tiempo total de operación.	99.95%

INDICADORES ATENCIÓN CONTACT CENTER			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.
	Recurrencia	Número de usuarios que llaman dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que llaman.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de llamadas procesadas con éxito en primer contacto / Total de llamadas atendidas diferentes a aquellas que deben escalar a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.
	Tipificación	Número de llamadas tipificadas / Número total de llamadas atendidas.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.
	Grabación de llamadas	Número de llamadas grabadas / Número total de llamadas contestadas.	97% del total de las llamadas del deben tener grabación.
INDICADORES ATENCIÓN PERSONALIZADA			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos con digiturno / Número de usuarios que solicitaron turno.	95% de los usuarios deben ser atendidos.
	Tiempo promedio de espera en sala	Tiempo promedio calculado por el digiturno y el sistema de administración de turnos.	Máximo 15 minutos promedio por ciudad.
	Tiempo promedio de atención	Tiempo promedio calculado por el digiturno y el sistema de administración de turnos.	Máximo 6 minutos promedio por ciudad.
	Recurrencia	Número de usuarios que consultan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que consultan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalar a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de usuarios calificados.	90% deben estar entre excelente y bueno.
Tecnológicos	Tiempo de respuesta soporte tecnológico.	Hora final de la novedad – hora inicial de la novedad. Si supera el tiempo máximo establecido. Bogotá 1 Hora. Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín 2 Horas. 18 Ciudades restantes 4 horas.	Como mínimo el 98% de las fallas técnicas en hardware y/o software debe ser atendida entre los tiempos establecidos.

INDICADORES ATENCIÓN VIRTUAL			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios que ingresan al sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben ser atendidos.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en un (1) día hábil / Número de consultas en el sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben tener respuesta en máximo un (1) día hábil.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
	Error en escalonamiento	Número de casos escalados erradamente / Número total de casos escalados.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.
	Desescalonamiento	Número de casos respondidos por el área misional evacuados antes de 3 días hábiles posteriores al desescalonamiento / Número total de casos escalados respondidos por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalonamiento.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.
INDICADORES ATENCIÓN CHAT			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios que ingresan al Chat.	100% de los usuarios deben ser atendidos.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en línea / Número de consultas en el Chat.	100% de los usuarios deben tener respuesta en línea.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones diferentes a aquellas que deben escalarse a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.
	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.

INDICADORES ATENCIÓN PBX			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.
Calidad	Tipificación	Número de atenciones tipificadas / Número total de atenciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general para el canal de atención.	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general para el canal de atención.
INDICADORES ATENCIÓN ESCRITA			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de radicaciones con respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos por el C.C.A. que de acuerdo con la matriz de escalonamiento pueden ser atendidos por el outsourcing / Número total de radicaciones atendidas por outsourcing.	85% de las radicaciones deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.
	Respuesta a casos no escalados	Número de radicaciones sin necesidad de escalonamiento con respuesta de fondo dentro de ocho días contados desde la fecha radicación / Número total de radicaciones sin necesidad de escalonamiento.	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.
	Recurrencia	Número de usuarios que radican dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que radican.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
	Desescalamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalamiento.
	Tutelas atribuibles al outsourcing	Número total de tutelas atribuibles a errores del outsourcing / Número total de radicaciones gestionadas por el outsourcing.	0%, no deben existir tutelas.
Calidad	Tipificación	Número de radicaciones tipificadas / Número total de radicaciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de usuarios con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de encuestas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES FRONT OFFICE			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.	95% de las llamadas deben ser atendidas.
	Abandono	Número de llamadas abandonadas / Número de llamadas recibidas.	Máximo 5% de abandono de las llamadas que ingresan al asesor.
	Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas atendidas.	80% de las llamadas deben ser atendidas antes de 20 Segundos.
	Recurrencia	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que se contactan.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
	Tiempo de atención	Número de respuestas en un (1) día hábil / Número de consultas en el sistema de Atención Virtual.	100% de los usuarios deben tener respuesta en máximo un (1) día hábil.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal.
	Desescalonamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalonamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalonamiento.
Calidad	Solución en primer contacto	Número de llamadas y/o atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de llamadas y/o atenciones diferentes a aquellas que deben escalar a las áreas misionales.	85% de transacciones deben ser atendidas en primer contacto.
	Tipificación	Número de llamadas tipificadas / Número total de llamadas atendidas.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Grabación de llamadas	Número de llamadas grabadas / Número total de llamadas contestadas.	97% del total de las llamadas por canal deben tener grabación.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.

INDICADORES ATENCIÓN GRANDES CLIENTES BACK OFFICE			
TIPO	INDICADOR	FORMULA	VALOR OBJETIVO
Gestión	Nivel de Atención	Número de radicaciones con respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos por el C.C.A. que de acuerdo con la matriz de escalonamiento pueden ser atendidos por el outsourcing / Número total de radicaciones atendidas por outsourcing.	85% de las radicaciones deben tener respuesta de fondo dentro de los tiempos establecidos en el C.C.A.
	Respuesta a casos no escalados	Número de radicaciones sin necesidad de escalonamiento con respuesta de fondo dentro de ocho días contados desde la fecha radicación / Número total de radicaciones sin necesidad de escalonamiento.	100% de las radicaciones sin necesidad de escalonamiento, deben tener respuesta de fondo máximo ocho días contados desde la fecha radicación.
	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.	Máximo 5% de las radicaciones escaladas por canal .
	Desescalonamiento	Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalonamiento / Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional.	100% de los casos desescalados deben ser respondidos en máximo tres días hábiles posteriores al desescalonamiento.
	Recurrencia	Número de usuarios que radican dos (2) o más veces por el mismo tema / Número total de usuarios que radican.	Máximo 5% de usuarios atendidos por segunda vez.
	Tutelas atribuibles al outsourcing	Número total de tutelas atribuibles a errores del outsourcing / Número total de radicaciones gestionadas por el outsourcing.	0%, no deben existir tutelas.
Calidad	Tipificación	Número de radicaciones tipificadas / Número total de radicaciones.	100% de los casos debe ser tipificado.
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.	90% deben estar entre excelente y bueno.

Implementación de un sistema de turnos

La atención al ciudadano a nivel nacional se realiza a partir del sistema digiturno y turneros que permiten la asignación de turnos en forma ordenada y confirmar los niveles de servicio relacionados con los tiempos de atención en sala, tiempo de atención en ventanilla y abandono.

Espacios físicos para la atención del ciudadano

- ❖ Se cumple con el parámetro normativo en relación con la adecuación de los espacios físicos acorde a las necesidades y reglamentación para la atención al ciudadano, teniendo en cuenta la norma para discapacitados.
- ❖ La entidad realizó planes de adecuación a los puntos de atención a nivel nacional para garantizar entre otros el cumplimiento de normas establecidas en relación con la atención de los ciudadanos.

Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.


Se garantiza a partir de las siguientes actividades:

- Plan de capacitación anual a los Asesores de los Puntos de atención.
- Capacitación sobre producto y Servicio.
- Difusión novedades en la reglamentación de servicios.
- Permanente actualización y mejora de los contenidos publicados en la página web institucional.
- Plan de Calidad y Comunicaciones orientadas al Cliente.

- Permanente actualización y mejora de los procesos y procedimientos definidos para la atención al usuario los cuales son administrados a través del aplicativo de Gestión de Calidad.

ANEXO No. 1

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

 MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
			DESCRIPCIÓN	MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL			
GESTION DE INVERSIONES	Garantizar el adecuado manejo del portafolio de las inversiones del ICETEX	No registro de una operación en el aplicativo de inversiones o registro errado realizado intencionalmente	Realizar operaciones fraudulentas	Posible	Preventivo	Reducir	Segregación de funciones para el back y el front	Lider del Proceso
		Movimientos no autorizado de títulos (prestamos, ventas)					Confirmación de las operaciones en el back, frente a lo aprobado por el Comité financiero	
		Operaciones por fuera de mercado					Cumplimiento bancario se realiza con previa validación del ticket de compra ingresado al aplicativo por el front.	
							Control dual en los custodios de títulos valores para el cumplimiento de operaciones.	
							Conciliación mensual de títulos valores	
							Verificación de compras y ventas realizadas Vs. los movimientos de títulos de los custodios.	
							Confirmación de saldos por parte de los revisores fiscales de los emisores de los títulos valores	
							Confirmación de movimientos y de saldos por parte de los revisores fiscales de ICETEX directamente con los custodios.	
							Las decisiones de inversión aprobadas por el comité financiero son enviadas al back office para su debido control en el momento de cumplimiento	
							Validación de todas las operaciones realizadas mediante la grabación de llamadas	
							El profesional de Riesgo de Mercado valida la información aprobada por el Comité de inversiones Vs registrado en el aplicativo que administra las inversiones	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
			DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL			
GESTIÓN DE PAGOS	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración.	Desvío de recursos a personas no autorizadas	Efectuar un giro con información fraudulenta	Posible	Preventivo	Reducir	Recepción de orden o resolución física debidamente firmada	Líder del Proceso
		Realizar orden de pago por valor diferente con soportes falsos o cambiar el beneficiario del pago					Por política la entidad gira directamente a las Universidades con convenio, minimizando los giros a personas naturales. Se realiza la matrícula de cuentas autorizadas en el portal Bancario para las IES, previa circularización realizada con la universidad Se realiza el punteo del soporte físico contra lo cargado en el portal bancario. Validación de las ordenes de pago físicas contra los datos registrados en el aplicativo. Revisar los movimientos bancarios Vs los registrados en el aplicativo reportando las novedades e inconsistencias Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios	
		Falsificación de documentos para giro y o firmas					Se realiza la confirmación con el Banco de forma telefónica o personal. Las cartas tienen sello seco, protectografos y doble firma autorizada. Sello seco y protectografos se guardan en una caja de seguridad. Para ingresar a las cajas se tiene control dual para la clave y las llaves. Verificación del soporte físico Vs lo registrado en aplicativo (no opera para giros manuales) Se realiza el punteo del soporte físico contra lo cargado en el portal bancario. El protectografos tiene clave para iniciar.	
		Alteración o manipulación de datos en los archivos de pagos (tarjetas recargables, pago previo)					Encryptación de archivos para pagos de nómina, giros por tarjeta recargable, giros en pago previo. Todos los giros realizados por Caja Social y Bancolombia, se generan encryptados desde el aplicativo. Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios Se realiza el punteo del físico contra lo cargado en el banco.	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN											
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
		CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE			
			DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL						
GESTIÓN DE PAGOS	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración.	robo o uso inadecuado de los tokens y claves	Efectuar un giro con información fraudulenta	Posible	Preventivo	Reducir	Token entregados mediante acta al funcionario responsable con las medidas de seguridad a cumplir Los token asignados nombre y usuarios no uso de usuarios genéricos Seguridad física en el área de tesorería con cámaras de vigilancia, ingreso con biométrico. Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana El ingreso a los computadores esta restringido mediante varios niveles de acceso por usuario. Cada usuario conserva sus token una tula de seguridad y las llaves las tiene la persona a la que se le asigno. Al final del día las tulas son guardadas en la caja fuerte Cajas fuertes para la custodia de las libretas, tienen clave y llave. dos funcionarios diferentes son encargados de la claves y uno de la llave El uso de libreta requiere firmas autorizadas y las condiciones de seguridad establecidas (sello seco y protectografos). Solo se tiene libreta para Banco Caja Social. Se realiza la confirmación con el Banco de forma telefónica o personal. Las cartas tienen sello seco, protectografos y doble firma autorizada. VLAN (red virtual independiente) Control de navegación en internet restringidos Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana A las 6:00p.m. el firewall automáticamente bloquea el acceso a Internet Control de dispositivos de almacenamiento masivo USB y CD	Líder del Proceso			
		Hurto libretas del banco para retiros					mas del 80 % del recaudo se reciben vía sftp, los archivos llegan cifrados y tecnologia dejan una copia de respaldo La información de pagos realizados en las modalidades de tarjetas recargables y pago previo es remitido cifrado por el banco.				
		Ataque externo que generen vulnerabilidades en el proceso de giros en la tesorería					Aplicar de manera fraudulenta pagos y recaudos		Posible	Preventivo	Reducir
		Manipulación o alteración del archivo de recaudos y respuestas recibidas de las entidades financieras					Posible		Preventivo	Reducir	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

PROCESO	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	
			DESCRIPCIÓN						TIPO DE CONTROL
ADMINISTRACIÓN DEL TAE	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los beneficiarios de los 'Títulos de Ahorro Educativo'	Falsificar el endoso del título	Realizar redención de títulos o cupones TAE hurtados	Posible	Preventivo	Reducir	Si el título o cupón ha sido endosado, debe venir firmado por el endosante y el endosatario e incluir carta firmada y autenticada ante notario con huella dactilar del endosante y endosatario	Líder del Proceso	
		Suplantación					Se realiza capacitación cada vez que se requiera a los funcionarios de Serfein, que recibe la documentación para la redención de los títulos, en temas como conocimiento del cliente, SARLAFT, y en las características propias de las emisiones del TAE.		
		Falsificar un poder para realizar giro a un destinatario diferente al beneficiario					Al realizar la redención del título, el beneficiario debe diligenciar el formato F32 "Redención título TAE" en el cual se consignará la información personal. Una vez diligenciado se realiza la comparación de la información con el sistema o la redención anterior. En caso de presentarse diferencias se debe realizar la confirmación telefónica de los datos del beneficiario.		
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS	Ejecutar todas las actividades de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control sobre los bienes muebles e inmuebles	No realizar mantenimientos preventivos de los bienes de la forma prevista dentro del plan de acción	Pérdida, daño o hurto de los activos (Bienes muebles e inmueble)	Posible	Preventivo	Reducir	Se realiza el mantenimiento de los bienes muebles a través de terceros, teniendo en cuenta la periodicidad contemplada en las especificaciones técnicas del estudio previo.	Líder del Proceso	
		Incumplimiento por parte del contratista de su plan de trabajo, cuando el mantenimiento se realiza por un tercero					Designación de la supervisión o inventoría para ejecución del contrato, y liquidación del mismo.		
		Fallas en el sistema de seguridad física.					Sistema de circuito cerrado de televisión monitoreado de forma permanente en el nivel central.		
		Descuido por parte de funcionario sobre los bienes asignados					servicio especializado vigilancia y seguridad privada para la protección y custodia de bienes muebles e inmuebles de la entidad		
		Desactualización del modulo de activos fijos de apoteosys, por falta de reporte de novedades de los funcionarios al cual fue asignado el bien					Se realiza la verificación anual de los activos fijos de cada funcionario a nivel nacional.		
		No recuperar los activos					Procedimientos para el proceso de ingreso y retiro de funcionarios en el cual intervienen la Dirección de Talento Humano, la Dirección de Tecnología y la Oficina de Riesgos, para funcionarios y contratistas.		
							Los funcionarios cuentan con los formatos para ingreso, retiro o traslados de bienes muebles y reportarlos al grupo de recursos físicos para ingresar a la base de novedades.		
							Todos los activos de la entidad cuentan con pólizas de seguro		

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

PROCESO	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	
			DESCRIPCIÓN						TIPO DE CONTROL
PRECONTRACTUAL	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero	Incumplir con los procesos establecidos por la ley o por el manual de contratación	Posible	Preventivo	Reducir	Comité de contratación para la aprobación de contratos de obras, bienes o servicios. Publicación en la página web de la entidad de los procesos de contratación superiores a 400 SMLV Y en el SECOP para contratos con 1000 SMLV Procesos de contratación mayores a 400 salarios mínimos se envía copia para acompañamiento preventivo a la procuraduría. Control dual en el grupo de contratación por parte del abogado y del coordinador	Líder del Proceso	
		Establecer criterios habilitantes y de evaluación que beneficien a determinado ente interesado en el proceso	Establecer criterios de calificación subjetivos para favorecer a determinado proponente (precontractual)	Posible	Preventivo	Reducir	Publicación en la página web de la entidad de los procesos de contratación superiores a 400 SMLV Y en el SECOP para contratos con 1000 SMLV Procesos de contratación mayores a 400 salarios mínimos se envía copia para acompañamiento preventivo a la procuraduría. Control dual en el grupo de contratación por parte del abogado y del coordinador	Líder del Proceso	
		Interés particular para favorecer a un determinado proveedor	No identificar que el potencial vinculado mediante el proceso de selección de los contratistas/proveedores estén relacionado con actividades LA/FT.	Posible	Preventivo	Reducir	Se deja evidencia de la consulta en listas restrictivas de LAFT en el expediente unico del contrato Se incluye en los pliegos como causal de rechazo y en la minuta del contrato como causal de terminación, que el contratista se encuentre incluido en listas restrictivas de LAFT.	Líder del Proceso	
		No realizar la consulta y verificación en listas restrictivas, por el funcionario designado para el grupo de contratos							
CONTRACTUAL	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero	Falencias en la supervisión de los contratos	Posible	Preventivo	Reducir	Comité de contratación para la aprobación de contratos de obras, bienes o servicios. Publicación en la página web de la entidad de los procesos de contratación superiores a 400 SMLV Y en el SECOP para contratos con 1000 SMLV Procesos de contratación mayores a 400 salarios mínimos se envía copia para acompañamiento preventivo a la procuraduría. Control dual en el grupo de contratación por parte del abogado y del coordinador	Líder del Proceso	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
POSTCONTRACTUAL	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Sustracción, adición, manipulación o modificación de los documentos soportes del expediente único con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero.	Ausencia de documentos soporte que no permitan evidenciar la adecuada gestión contractual	Posible	Preventivo	Reducir	Digitalización de los expedientes únicos Préstamo de los expedientes únicos con autorización del grupo de contratos y/o archivo	Líder del Proceso
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	Adjudicar créditos educativos en las diferentes líneas y modalidades	Manipulación indebida de la información por parte del funcionario Cambios o eliminación de información en las diferentes bases de datos Incluir en las Actas de aprobación a beneficiarios no autorizados por el Comité	Cambios y/o alteración de la información del beneficiario o deudores solidarios	Posible	Preventivo	Reducir	Control dual por parte del profesional del grupo de crédito y la Coordinadora de Crédito Crucés de bases de datos de diferentes entidades como: DNP, ICFES MEN, RED UNIDOS, ACCIÓN SOCIAL. Asignación de perfil de acuerdos con sus funciones y logs de auditoría Revisión de acta y soportes para la firma de los miembros del Comité de Crédito	Líder del Proceso
GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	Favorecer el recaudo de la cartera que se encuentra con vencimiento superior a 60 días, evitando un mayor desplazamiento y deterioro de la misma, por medio de acciones que comprometan al deudor al pago de su obligación	Liquidación errada de los honorarios por parte de la casa de cobranza Manipulación del valor liquidado por honorarios de cobranza por parte del asesor de la casa de cobranza La garantía presenta enmendaduras o mal diligenciamiento que no permiten el cobro por la vía judicial Hurto o mal diligenciamiento de la garantía con el fin de favorecer un tercero Presentación de datos falsos del deudor principal y o deudor solidario	Realizar cobros indebidamente de honorarios Las garantías son inexistentes o no presentan mérito ejecutivo	Posible	Preventivo	Reducir	La entidad publica en la página web los porcentajes de cobro por honorarios, facilitando la verificación por parte de los usuarios Se realiza aleatoriamente una revisión de las facturas generadas por la firma cobranza frente a lo debidamente liquidado por concepto de honorarios En el proceso de verificación del outsourcing (MTI) se realiza la validación utilizando lista de chequeo que determina la viabilidad jurídica de la garantía. Esta verificación la realizan dos personas. Se puede llegar a presentar hasta una tercera revisión en caso que se requiera. La custodia de los títulos valores esta a cargo de un outsourcing especializado que cuenta con pólizas de reposición de garantías o cancelación del saldo de la deuda, este es supervisado por la Secretaría General	Líder del Proceso
ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la entidad y aliados estratégicos para los clientes internos y externos	El funcionario voluntariamente cambia la información con fines personales o para beneficiar a un tercero Acceso no autorizado al sistema de información	Alteración de los saldos de la obligación del beneficiario	Posible	Preventivo	Reducir	Se realiza validación de la verificación de capital de todas las obligaciones y se revisan contra el sistema aquellos que presentan inconsistencias mensualmente Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas	Líder del Proceso


MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
NOVEDADES DE CARTERA	Realizar de manera correcta y oportuna los ajustes que modifiquen las condiciones originales de los créditos o su liquidación, con lo cual se refleje el estatus real de la cartera y de los saldos de crédito	Documentación falsa Manipulación indebida del aplicativo para alterar la información Alteración de las Actas del Comité de Crédito	Realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos exigidos por el ICETEX	Posible	Preventivo	Reducir	Validación de la documentación contra la EPS, REGISTRADURIA, etc. Validación de las variaciones de saldos de las obligaciones Control dual por parte de los funcionarios que revisan y el que presenta y genera el acta del comité	Líder del Proceso
GESTIÓN DEL SERVICIO	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	Falta de mecanismo de auditoría encaminada a detectar modificaciones no autorizadas en las BD Hackers o delincuentes que atacan la página web con intención de extraer la información confidencial	Modificaciones o extracciones no autorizadas de la información contenida en los diferentes medios informáticos de la entidad o pérdida definitiva de la misma	Posible	Preventivo	Reducir	Se estableció logs de auditoría para todas las bases de datos y se realiza una revisión periódica de los mismos. Sistemas de seguridad perimetral los cuales a parte de controlar los accesos protegen la institución de intrusiones potenciales o software mal intencionado.	Líder del Proceso
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVÉS DE RECURSOS DE TERCEROS	Adjudicar créditos educativos a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos han determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los mecanismos de cobertura en educación que busca el país	Cambios en los estados de las solicitudes Alteración de las Actas de Junta y/o Acta de Condonación Documentación falsa Uso indebido del perfil asignado al usuario para efectuar cambios en el aplicativo tales como: cambios en el valor de la cartera, cambios en la aprobación de deudores solidarios, eliminación de deudor o codeudor Cambios o eliminación de información desde las bases de datos. Incluir en las actas de aprobación de condonaciones beneficiarios no autorizados por el constituyente. Adulteración de las actas de las juntas administradoras	Probabilidad de Adjudicación de recursos y condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos Probabilidad de alteración de los datos del beneficiario y deudores solidarios	Posible	Preventivo	Reducir	Al realizar los giros El Profesional Gestor del Fondo verifica la información cargada en el sistema contra los soportes remitidos por el Constituyente. Se elabora Acta de Junta Administradora la cual es enviada al Constituyente como confirmación. Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas. Se estableció logs de auditoría para todas las bases de datos y se realiza una revisión periódica de los mismos Se elabora Acta de Junta Administradora la cual es enviada al Constituyente como confirmación.	Líder del Proceso

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
OTORGAMIENTO DE CREDITO A TRAVES DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada puede tener acceso a los programas ofrecidos	Entrega de documentación falsa por parte de los aspirantes.	Otorgamiento de becas o créditos condonables a los colombianos y extranjeros que no cumplan con los requisitos.	Posible	Preventivo	Reducir	Verificación laboral vía telefónica (para los colombianos preseleccionados) de la información registrada por los aspirantes en los formularios entregados en Icetex.	Lider del Proceso
		No verificación de las listas de control a través del aplicativo Due Diligence y listas ONU.					Verificación e impresión del registro de consulta.	
OTORGAMIENTO DE CREDITO A TRAVES DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada puede tener acceso a los programas ofrecidos	Errores en la evaluación cuantitativa por información suministrada por el aspirante.	Otorgar cualquier crédito, beca o beneficio del portafolio internacional a miembros de grupos terroristas o personas que estén relacionados con actividades LA/FT.	Posible	Preventivo	Reducir	Verificación de la información suministrada por el aspirante en el formulario virtual frente a la documentación físico.	Lider del Proceso
		Tráfico de influencias.					Copia impresa de la consulta realizada por el colaborador en el portal de DUE, como soporte de la documentación en cada otorgamiento de becas o créditos, para la verificación de los antecedentes en el proceso de becas y créditos al exterior, para alertar oportunamente sobre la vinculación de personas con restricciones.	
OTORGAMIENTO DE CREDITO A TRAVES DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada puede tener acceso a los programas ofrecidos	Omisión voluntaria del funcionario de la ORI en la verificación de becarios en listas de control.	Otorgar cualquier crédito, beca o beneficio del portafolio internacional a miembros de grupos terroristas o personas que estén relacionados con actividades LA/FT.	Posible	Preventivo	Reducir	Enviar mail informando sobre el cruce positivo de algún becario o beneficiario conforme al boletín de noticias validado.	Vicepresidente de Relaciones Internacionales
		Omisión voluntaria del funcionario de la ORI en la verificación de los beneficiarios reportados en el boletín de noticias que suministra el oficial de cumplimiento en el evento que se requiera						
GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA APROBACIÓN DEL DESEMBOLO	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas requeridas.	Registrar en el sistema beneficiarios no autorizados por el constituyente	Desvío de recursos a personas no autorizadas	Posible	Preventivo	Reducir	Al realizar los giros el Profesional Gestor del fondo verifica la información cargada en el sistema contra los soportes remitidos por el Constituyente.	Lider del Proceso
		Suplantación de beneficiarios					Se realiza la autenticación de carta de instrucciones y la garantía a través de notaría.	
		Alteración de datos de los beneficiarios y deudores solidarios					Se realiza la validación de los documentos soporte y la garantía a través del outsourcing.	
		Alteración de las resoluciones de giro en los aplicativos					Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	
		Maticular cuentas bancarias no aprobadas					El Profesional Gestor del Fondo valida el formato F135 de relación de giro contra los datos de la Resolución de Giro.	
		Uso indebido del perfil asignado al usuario para efectuar cambios en el aplicativo tales como: cambios en el valor de la cartera, cambios en la aprobación de deudores solidarios, eliminación de deudor o codeudor.					La Resoluciones de Giro se revisan por el Profesional Gestor del Fondo y se valida por parte de Coordinador. Tiene aprobación y firma por parte del Vicepresidente de Fondos	
GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA APROBACIÓN DEL DESEMBOLO	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas requeridas.	Cambios o eliminación de información desde las bases de datos.	Alteración de los datos del beneficiario y deudores solidarios	Posible	Preventivo	Reducir	El Profesional Gestor del Fondo realiza la solicitud al Técnico Administrativo con base en los soportes del Constituyente, Centro de Atención al Usuario o Territorial	Lider del Proceso
		Incluir en las actas de aprobación de beneficiarios no autorizados por el constituyente. Adulteración de las actas de las juntas administradoras					Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	
							Se estableció logs de auditoría para todas las bases de datos y se realiza una revisión periódica de los mismos	
GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA APROBACIÓN DEL DESEMBOLO	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas requeridas.		Alteración de los datos del beneficiario y deudores solidarios	Posible	Preventivo	Reducir	Se elabora Acta de Condonación la cual es enviada al Constituyente como confirmación de la operación	Lider del Proceso

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
TERMINACION Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación que el beneficiario ha adquirido con la entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor	Entrega del pagare por parte outsourcing para beneficiar a una persona en particular	Entrega de pagare sin que la obligación este cancelada	Posible	Preventivo	Reducir	la instrucción de entrega de pagares solo la autoriza en grupo de cartera y esta se realiza una vez revisada la obligación	Lider del Proceso
		Manipulación de la información en el aplicativo					Segregación de funciones (aplicación de novedades cartera se hace por un grupo diferente a la entrega de garantías)	
		No reportar la operación inusual al Oficial de Cumplimiento involuntariamente.					Certificación mensual sobre la no ocurrencia de operaciones inusuales.	
TERMINACION Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación que el beneficiario ha adquirido con la entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor	Devolución de dineros a personas que han efectuado pagos de gran cuantía o mayores a la deuda con actividades de LA/FT	Realizar devolución de saldos en pagos efectuados por una mayor cuantía del crédito o del crédito desistido, con el fin de ocultar el origen de	Posible	Preventivo	Reducir	Análisis de los recaudos con saldos a favor por un monto igual o superior a 1 millón de pesos y de manera acumulada por el mismo monto.	Lider del Proceso
INGRESO	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	No confirmar la información del certificado de antecedentes disciplinarios y judiciales a los funcionarios	No identificar que los potenciales funcionarios, trabajadores temporales y pasantes a vincular con el Icetex estén relacionados con actividades LA/FT	Posible	Preventivo	Reducir	Realizar la consulta y dejar evidencia de las consultas en las hojas de vida del funcionario de planta	Lider del Proceso

ANEXO No. 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

 República de Colombia Libertad y Orden		Departamento Administrativo de la Función Pública		Código	F XXX PR XX		
				Fecha			
				Versión			
				Página	1 de 1		
				COPIA CONTROLADA			
PLAN SECTORIAL DE RACIONALIZACION DE TRAMITES 2013- ICETEX							
SECTOR:	EDUCACIÓN						
ENTIDAD	NOMBRE DEL TRAMITE	PROPUESTA DE RACIONALIZACION	TIPO DE RACIONALIZACION	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO (dd/mm/año)	FECHA DE TERMINACION (dd/mm/año)	OBSERVACIONES DE AVANCE
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "ICETEX"	Eliminación entrega copias de trabajos comunitarios Fondo Comunidades Negras y Comunidades Indígenas	Eliminación de la entrega, al momento de la legalización, de la copia del trabajo comunitario y de los documentos que fueron previamente llevados en la inscripción en los Fondos Comunidades Negras y Comunidades Indígenas	Eliminar documentos	Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX	01/02/2013	31/12/2013	Las convocatorias del año 2012, frente a los Fondos Comunidades Negras, y cuya legalización se dio en el año 2013, ya se adelanto dicho proceso. Pendiente convocatorias 2013
	Condonación por Muerte o Invalidez	Eliminar el trámite de pago del saldo vencido para acceder a la condonación del saldo de la deuda	Disminuir los requisitos y documentos presentados por los beneficiarios y/o apoderados para acceder a este beneficio	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX - Grupo de Cartera	02/01/2013	30/03/2013	La Junta Directiva, mediante Acuerdo 004 del 13 de marzo de 2013, modificó el Artículo 44 del Acuerdo 029 de 2007 Reglamento de Crédito, eliminando el requisito incluido en dicho Acuerdo que indicaba que la obligación debía estar al día para acceder al beneficio de Condonación por Muerte o Invalidez, reduciendo los trámites que debían hacer los beneficiarios ante el ICETEX y ante las entidades recaudadoras (para el pago del saldo vencido). Las evidencias se sustentan en el siguiente documento: Acuerdo de Junta Directiva 004 del 13 de marzo de 2013
	Disminución del recibo de los documentos físicos que ingresan a la Oficina de Relaciones Internacionales a través del	Solicitudes y documentos vía digital	Eliminar documentos	Oficina de Relaciones Internacionales	04/06/2013	31/12/2013	Contribuir de manera eficaz con lo estipulado en el artículo 6 de la política Anti trámites que estipula la simplificación de los trámites
	Redención de Títulos - TAE	Eliminar la presentación del Poder Autenticado ante Notario cuando el valor a girar sea inferior a \$5.000.00	Evitar un costo al beneficiario, teniendo en cuenta que en ocasiones el valor a girar es inferior al costo de la autenticación ante Notaría como producto de la valorización de la UMAC.	Dirección de Tesorería.	15/01/2012	15/06/2013	Implementado y en operación
	Redención de Títulos - TAE	Eliminar la presentación de certificación bancaria en original de la cuenta a donde se abonan los recursos, siempre y cuando tengan cuenta matriculada ante Icetex y no exista cambio de datos el beneficiario.	Evitar un costo al beneficiario, teniendo en cuenta que los bancos cobran por la expedición de este documento.	Dirección de Tesorería.	15/01/2012	15/06/2013	Implementado y en operación

Firma Elaboró
Nombre: _____
Cargo: _____

Firma Revisó : _____
Nombre: _____
Cargo: _____

Aprobó Firma: _____
Nombre: _____
Cargo: _____

ANEXO No. 3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PLAN DE ACCIÓN - VIGENCIA 2013				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MEDIOS DE VERIFICACION
		(aaaa-mm-dd)	(aaaa-mm-dd)	
ALISTAMIENTOS INSTITUCIONAL Y DEFINICION DE ESTRATEGIA				
Reunión de programación para el diseño e implementación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	30/01/2013	30/01/2013	Acta reunión
Recolección de información para la construcción de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación / Comercial y Mercadeo / Riesgos / Secretaría General	01/02/2013	15/04/2013	Documentos (físicos-electrónicos). Bases de datos. Leyes. Decretos, entre otros
Primer componente: Mapa de riesgo de corrupción				
Definición del mapa de riesgo de corrupción basado en los procesos definidos a través del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad	Oficina de Riesgo / Líderes de proceso	01/02/2013	27/03/2013	Mapa de Riesgo de Corrupción
Aprobación del Mapa de Riesgo de Corrupción por parte de los líderes de proceso	Líderes de Proceso	11/04/2013	12/04/2013	Reunión
Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Riesgo	01/05/2013	31/12/2013	Documento
Segundo componente: Estrategia antitrámites				
Definición matriz racionalización de trámites (Definición fechas y responsables)	Secretaría General / Comercial y Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación	01/02/2013	15/04/2013	Matriz con trámites a racionalizar
Tercer componente: Rendición de cuentas				
Levantamiento de información - Marco Legal / Normatividad	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno / Secretaría General	01/02/2013	01/03/2013	Documentos (físicos-electrónicos). Bases de datos. Leyes. Decretos, entre otros
Definición estrategias de participación	Oficina Asesora de Planeación	04/03/2013	08/03/2013	Documento
Recolección de información y definición componente de información		11/03/2013	15/03/2013	Documentos (físicos-electrónicos). Bases de datos. Leyes. Decretos, entre otros
Recolección de información y definición componente de dialogo		18/03/2013	22/03/2013	Documentos (físicos-electrónicos). Bases de datos. Leyes. Decretos, entre otros
Recolección de información y definición componente de retroalimentación		26/03/2013	03/04/2013	Documentos (físicos-electrónicos). Bases de datos. Leyes. Decretos, entre otros
Consolidación componente de rendición de cuentas		08/04/2013	12/04/2013	Documento
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Levantamiento de información relacionado con atención ciudadano	Oficina Comercial y Mercadeo	01/02/2013	21/02/2013	Documentos / Bases de datos
Información - Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano		25/02/2013	08/03/2013	Documentos / Bases de datos
Información - Fortalecimiento canales de atención		11/03/2013	27/03/2013	Documentos / Bases de datos
Consolidación componente de rendición de cuentas		01/04/2013	15/04/2013	Documento
DISEÑO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Consolidación de la información de los diferentes componentes	Grupo de trabajo / Líderes de proceso	16/04/2013	22/04/2013	Documento
Revisión y ajustes	Grupo de trabajo	23/04/2013	24/04/2013	Documento ajustado
APROBACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Elaboración presentación para aprobación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Grupo de trabajo	24/04/2013	24/04/2013	Presentación
Ajustes	Grupo de trabajo	25/04/2013	26/04/2013	Documento ajustado
Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Comité	30/04/2013	30/04/2013	Documento publicado en la WEB
SEGUIIMIENTO Y MONITOREO				
Seguimiento y Evaluación a cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Oficina de Control Interno	01/05/2013	31/12/2013	Documento de acuerdo con la normatividad
Ajustes al Plan	Grupo de Trabajo	01/05/2013	31/12/2013	Documento con Versiones
REVISIÓN Y DEFINICIÓN ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014				
Definición del plan de acción para la revisión y ajuste del Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2014	Grupo de Trabajo	02/01/2014	31/01/2014	Plan de acción vigencia 2014